
2026

RELATÓRIO OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL

1º Trimestre

Janeiro – Março

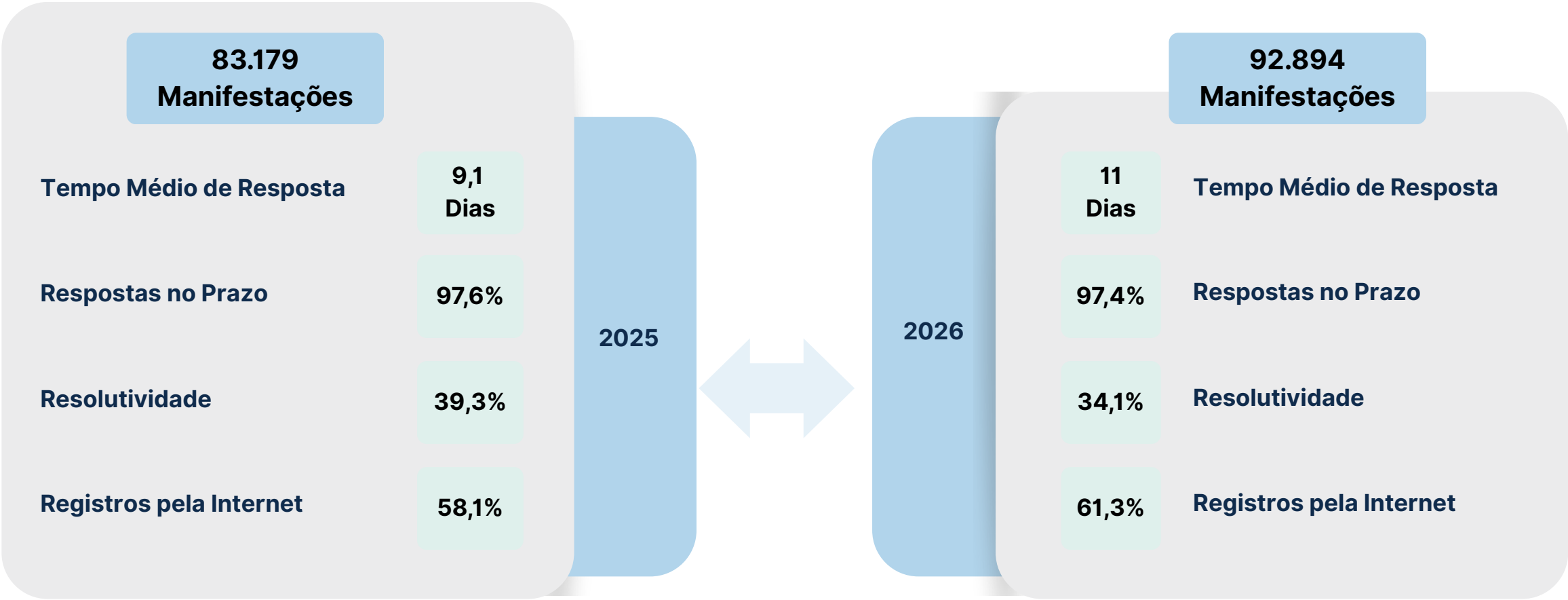


Controladoria-Geral do Distrito Federal
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Este Relatório Trimestral apresenta uma visão estratégica do desempenho das ouvidorias do Distrito Federal, reunindo indicadores que permitem acompanhar a evolução dos serviços prestados, identificar tendências e subsidiar a tomada de decisão.

Mais do que mensurar manifestações, os dados evidenciam a capacidade do Estado de ouvir, responder e transformar as demandas da sociedade em oportunidades de aprimoramento da gestão pública. Ao consolidar informações da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal, este documento fortalece a transparência, a governança e a cultura de melhoria contínua, reafirmando o papel da ouvidoria como instrumento de participação cidadã e geração de valor público.

Visão Geral da Rede de Ouvidorias



Fonte: painel.ouv.df.gov.br

A Rede de Ouvidorias registrou 92.894 manifestações no 1º trimestre de 2026, crescimento de 11,7% em relação ao mesmo período de 2025, evidenciando maior utilização dos canais de ouvidoria pela população e o fortalecimento da participação social.

Mesmo diante do aumento da demanda, o índice de respostas no prazo permaneceu elevado (97,4%), demonstrando a capacidade da Rede em manter a eficiência operacional. Observou-se aumento do tempo médio de resposta, de 9,1 para 11 dias, comportamento esperado em razão do maior volume de manifestações, mas que merece monitoramento para evitar impactos futuros.

A resolutividade é um indicador de caráter discricionário, pois reflete a percepção e os anseios do usuário acerca da qualidade e da efetividade do serviço prestado pelo órgão demandado. Dessa forma, cabe ao órgão responsável, se entender necessário, identificar suas limitações, falhas e oportunidades de melhoria, bem como desenvolver projetos e implementar ações corretivas voltadas ao aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos.

Em sentido positivo, a internet consolidou-se ainda mais como principal canal de acesso à ouvidoria, registrando crescimento de 5,5% na sua utilização. O resultado reforça o avanço da transformação digital e a confiança dos cidadãos nos canais eletrônicos de atendimento.

O indicador Resolutividade expressa a percepção do cidadão registrada na pesquisa de satisfação, estando sujeito a alterações após o envio de respostas complementares.

Grupo	2025	2026
Rede de Ouvidorias do DF	83.179	92.894
Secretarias (Todas)	52.673	64.197
Administrações Regionais (Todas)	4.413	4.118
Autarquias	11.143	12.479
Empresas Públicas	4.598	4.351
Fundações Públicas	835	739
Segurança Pública	3.588	3.609
Sociedade de Economia Mista	5.921	3.393

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÃO

No 1º trimestre de 2026, a Rede de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO) registrou um total de 92.894 manifestações, representando um crescimento geral de 11,68% em relação ao mesmo período de 2025 (83.179 registros). O aumento demonstra maior participação e engajamento da população na busca por serviços, informações e melhorias públicas.

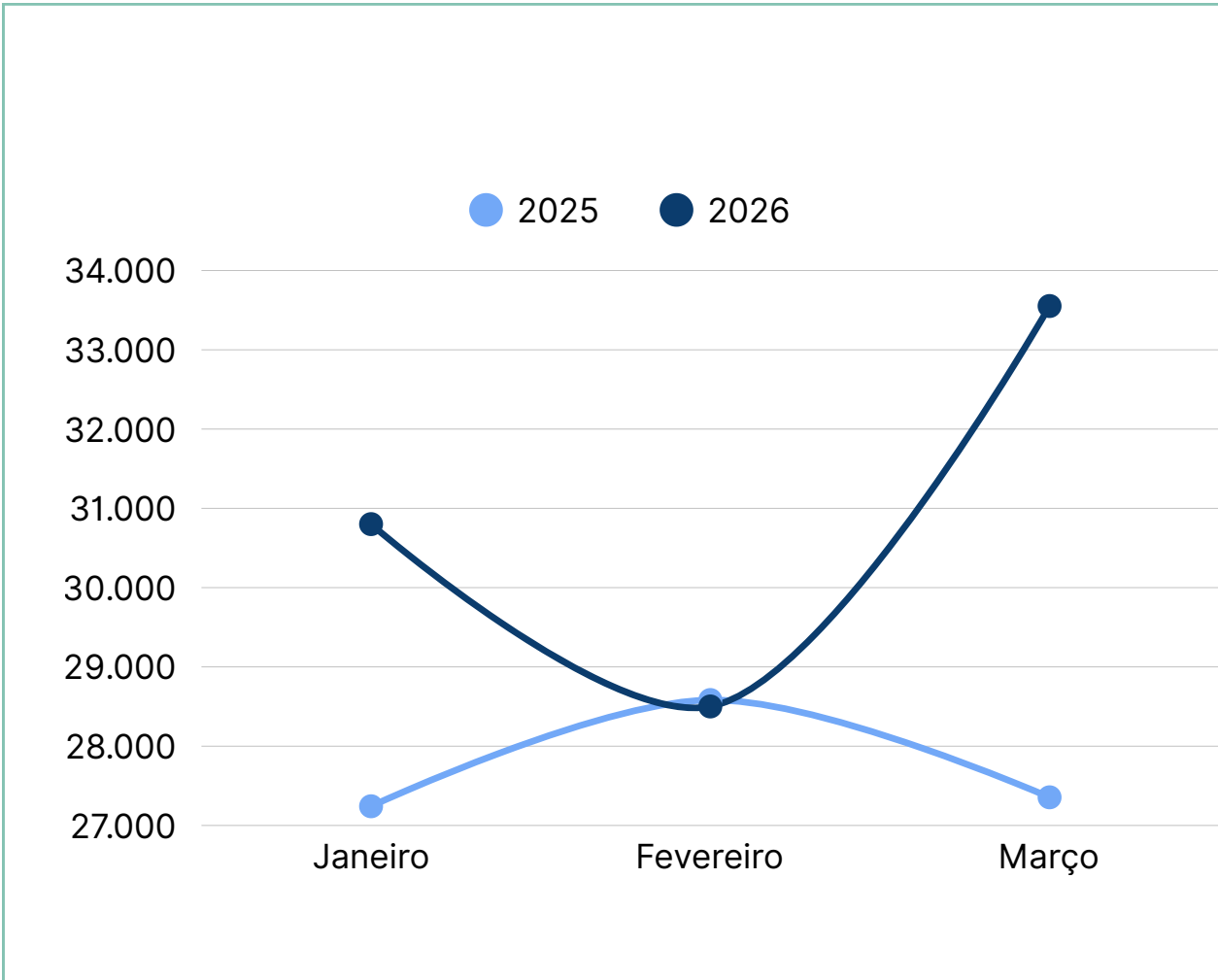
O grupo Secretarias concentrou a expressiva maioria dos atendimentos (69,11% do total da rede), com alta de 21,88% (+11.524 manifestações), assim como as Autarquias registraram crescimento de 11,98%, consolidando-se como o segundo grupo com maior volume de manifestações (13,44% da rede).

Houve uma redução de 42,70% no volume de registros direcionados a esse grupo (-2.528 demandas), enquanto o O setor de Segurança Pública manteve estabilidade (+0,59%), enquanto Administrações Regionais (-6,68%), Empresas Públicas (-5,37%) e Fundações Públicas (-11,50%) apresentaram recuo no período.

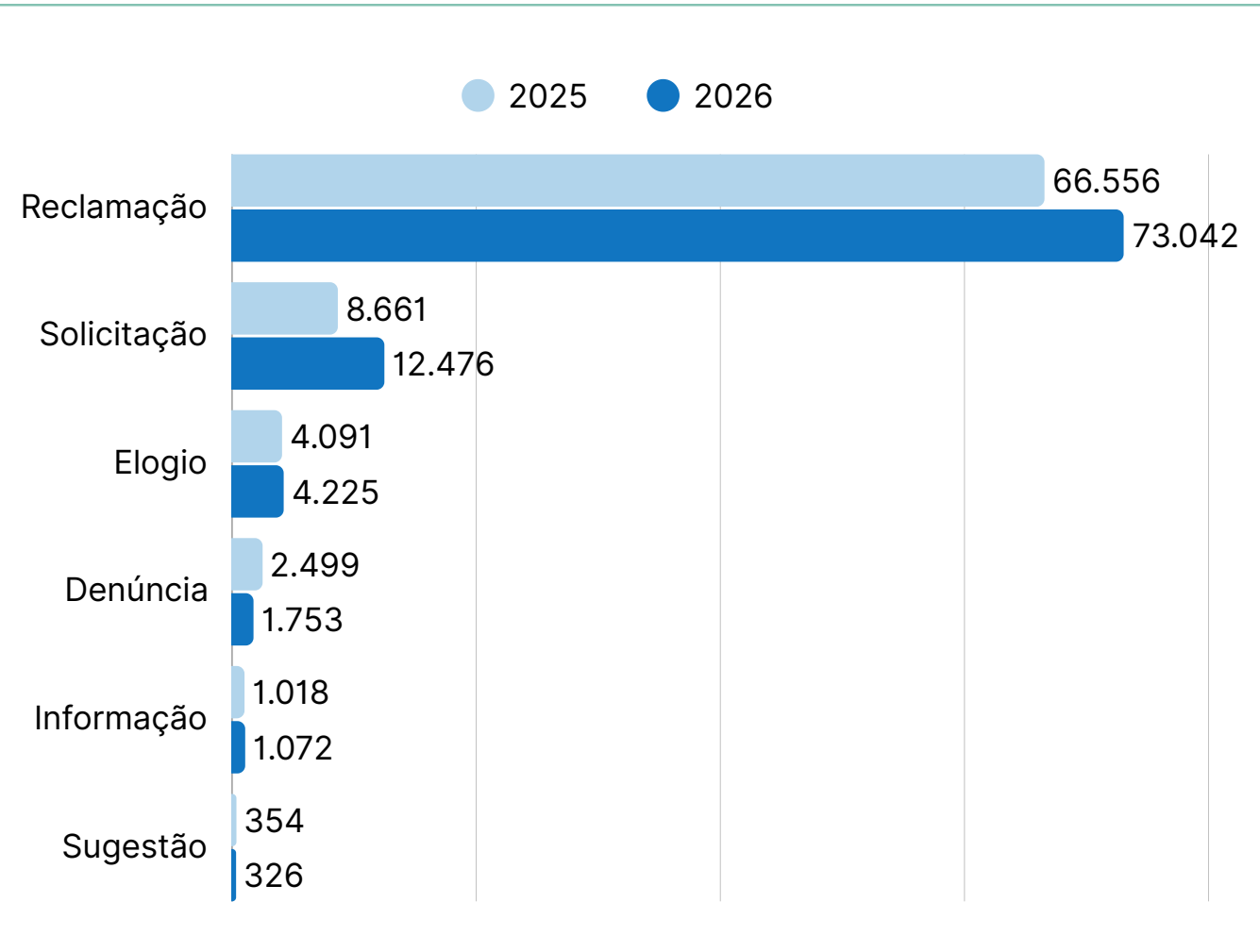
Fonte: painel.ouv.df.gov.br

*Nota Metodológica: Para fins de consolidação e acompanhamento estatístico, as manifestações que tramitaram no âmbito da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) e da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) estão categorizadas e contabilizadas dentro do grupo Secretarias (Todas).

Registros por mês



Tipos de manifestações



Fonte: painel.ouv.df.gov.br

A análise mensal evidencia crescimento expressivo no volume de manifestações em janeiro e março, 13,0% e 22,6%, respectivamente. Entre as tipologias, destacam-se os aumentos de 9,7% nas reclamações e de 44,0% nas solicitações. Esse comportamento foi influenciado, principalmente, pela inclusão do benefício Cartão Uniforme Escolar, responsável por 6,6% das manifestações registradas em janeiro de 2026.

Em contrapartida, observa-se uma redução de 29,8% no número de denúncias, indicando diminuição dessa tipologia no período analisado.

Grupo	2025 Dia	2026 Dia
Rede de Ouvidorias do DF	9,1	11
Secretarias (Todas)	10,4	11,7
Administrações Regionais (Todas)	11	9,8
Autarquias	9,4	11,6
Empresas Públicas	12,2	13,4
Fundações Públicas	6,9	7,3
Segurança Pública	4,3	5,2
Sociedade de Economia Mista	7,7	9,3

Fonte: painel.ouv.df.gov.br

MÉTRICA DE PRAZO - EM DIA

Faixa	2025	2026
Muito rápida (Até 5 dias)	36,5%	32,3%
Dentro do prazo (de 6 a 20 dias)	61,3%	59,0%
*Prazo estendido (de 21 a 30 dias)	1,9%	8,4%
Fora do prazo (mais de 30 dias)	0,3%	0,3%

PRAZO DE RESPOSTA

Em 2026, 97,4% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, demonstrando a eficiência da Rede de Ouvidorias na prestação de respostas ao cidadão e a capacidade operacional das unidades. Embora tenha ocorrido maior concentração de respostas nas faixas intermediárias de prazo, o resultado permanece positivo, com apenas 2,6% das manifestações fora do prazo. O monitoramento contínuo dos prazos de resposta contribui para o aprimoramento dos fluxos e para o fortalecimento da agilidade no atendimento.

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA POR GRUPO DE ÓRGÃOS E ENTIDADES (EM DIAS)

A Segurança Pública registrou o menor prazo médio de resposta ao cidadão (5,2 dias). Esse resultado se deve à natureza urgente de suas demandas e à gestão de ocorrências críticas, que exigem fluxos ágeis e prontidão operacional — fatores que impactam diretamente a rapidez no tratamento das manifestações de ouvidoria. No extremo oposto, as Empresas Públicas apresentaram o maior prazo de resposta.

Com exceção das Administrações Regionais que reduziu o prazo em 1,2 dias, os demais grupos aumentaram a quantidade de dias para responder as demandas dos cidadãos.

*O prazo regulamentar para resposta a denúncias é de até 20 dias, admitindo-se prorrogação justificada por mais 10 dias. Portanto, denúncias que tramitam entre 21 e 30 dias encontram-se devidamente dentro do prazo legal sob regime de prorrogação.

10 Secretarias + demandadas	Quantidade de manifestações recebidas		Manifestações não resolvidas		Prazo de resposta (em dias)	
	2025	2026	2025	2026	2025	2026
Secretaria						
SES	19.136	20.899	8,9%	9,0%	8,5	10,2
SEE	6.996	13.904	10,7%	10,4%	12,5	15,1
DF LEGAL	6.578	9.911	16,4%	11,4%	12,4	10,9
SEMOB	6.490	6.069	11,6%	10,9%	12,8	11,8
SEDES	5.724	3.670	9,7%	9,7%	11,1	13,0
SEFAZ	1.629	1.987	16,6%	20,2%	4,7	6,1
CACI	277	1.237	19,1%	23,1%	8,8	12,7
SEPLAD	591	751	15,1%	9,6%	8,8	9,9
SEJUS	466	475	5,6%	10,5%	7,9	6,7
SSP	402	471	10,2%	10,6%	11,0	12,4
Total 10+ demandadas	48.289	59.374				

Fonte: painel.ouv.df.gov.br

No primeiro trimestre de 2026, as 10 Secretarias de Estado mais demandadas receberam 59.374 manifestações, sendo que 75,29% concentraram-se na Saúde, Educação e DF Legal. Destaca-se o crescimento da demanda na Secretaria de Educação (+98,7%), impulsionado pelo tema Cartão Uniforme Escolar, e no DF Legal (+50,7%), em razão das manifestações relacionadas à invasão de áreas públicas.

Apesar do aumento da demanda, observa-se evolução em indicadores importantes. O DF Legal reduziu o percentual de manifestações avaliadas como não resolvidas de 16,4% para 11,4%, enquanto a SEPLAD passou de 15,1% para 9,6%, evidenciando avanços na qualidade do atendimento.

O tempo médio de resposta apresentou aumento na maioria das Secretarias, especialmente na Saúde e Educação, comportamento compatível com o crescimento do volume de manifestações. Recomenda-se intensificar o monitoramento das unidades com maior demanda, para fortalecer a integração com as áreas finalísticas e disseminar as boas práticas das Secretarias que apresentaram melhora nos indicadores de resolutividade, buscando elevar a qualidade do atendimento sem comprometer os prazos de resposta.

10 Administrações + demandadas		Quantidade de manifestações recebidas		Manifestações não resolvidas		Prazo de resposta (em dias)	
Administrações		2025	2026	2025	2026	2025	2026
Taguatinga		500	481	15,2%	15,8%	14,7	6,8
Ceilândia		479	396	25,5%	23,5%	2,3	2,1
Guará		414	384	11,8%	19,5%	13,0	9,3
Samambaia		378	361	32,8%	19,4%	4,6	8,1
Plano Piloto		345	291	23,8%	17,9%	5,8	7,7
Águas Claras		173	244	0,6%	4,5%	12,1	8,0
Gama		240	190	23,3%	17,4%	17,5	16,3
Santa Maria		185	168	11,9%	14,3%	15,2	16,9
Arniqueira		156	144	16,7%	18,1%	13,2	12,2
Riacho Fundo I		99	111	12,1%	5,4%	7,7	10,1
Total 10+ demandadas		2.969	2.770				

Fonte: painel.ouv.df.gov.br

Das 10 Administrações Regionais mais demandadas em 2026, Taguatinga, Ceilândia e Guará concentraram o maior volume de registros, enquanto Santa Maria, Arniqueira e Riacho Fundo I registraram os menores quantitativos de registros e manifestações.

Quanto aos prazos de resposta entre as 10 Regiões Administrativas mais demandadas, apenas três superaram a média de 10 dias: Santa Maria (16,9 dias), Gama (16,3 dias), Arniqueira (12,2 dias), indicando oportunidades para disseminação de boas práticas e maior padronização dos processos de atendimento.

Fonte: painel.ouv.df.gov.br

As Autarquias receberam 12.479 manifestações no primeiro trimestre de 2026. O DETRAN concentrou 45,6% desse total, mantendo-se como o órgão mais demandado, com crescimento de 39,8% em relação ao mesmo período de 2025, reflexo da elevada procura pelos serviços de fiscalização e trânsito, como “veículos estacionados em local irregular” e “fiscalização de trânsito em vias e ruas”.

Destacam-se os avanços na percepção de resolutividade do DETRAN (de 18,0% para 15,5% de manifestações não resolvidas), do DER (de 20,2% para 16,6%) e, especialmente, do IPREV, que não registrou manifestações avaliadas como não resolvidas no período. O SLU manteve bom desempenho operacional, respondendo às manifestações em média em 7,7 dias, mesmo figurando entre as autarquias mais demandadas.

Apesar de altas pontuais no tempo de resposta e no índice de pendências, o balanço geral aponta avanços na qualidade do atendimento das autarquias. Para sustentar esse progresso, recomenda-se monitorar de perto os órgãos críticos, disseminar boas práticas e focar em ações para reduzir prazos e elevar a resolutividade, sobretudo nas entidades mais demandadas.

Empresas públicas		Quantidade de manifestações recebidas		Manifestações não resolvidas		Prazo de resposta (em dias)	
Entidades		2025	2026	2025	2026	2025	2026
NOVACAP		3.392	3.137	23,5%	18,8%	12,2	14,4
CODHAB		522	588	15,3%	12,2%	16,3	9,4
METRÔ		412	261	14,8%	12,6%	9,7	12,7
TERRACAP		213	171	12,7%	11,7%	8,0	7,1
TCB		15	111	13,3%	12,6%	15,4	16,5
EMATER		44	83	6,8%	1,2%	11,0	12,0
TOTAL		4.598	4.351				

Fonte: painel.ouv.df.gov.br

No 1º trimestre de 2026, foram registradas 4.351 manifestações, representando uma redução de 5,37% (244 manifestações a menos) em relação ao mesmo período de 2025, quando o volume alcançou 4.598 registros. Apenas 3 empresas públicas tiveram aumento de registro de manifestações CODHAB, TCB e EMATER. Apesar da elevação da demanda, as três empresas apresentaram melhora em seus resultados, com redução do percentual de manifestações classificadas como não resolvidas.

Embora a NOVACAP permaneça como a empresa pública com o maior volume de manifestações recebidas, em razão de sua atuação na área de zeladoria urbana, observou-se redução no volume de manifestações relacionadas aos seus principais assuntos, “poda de árvore em área pública”, “roçagem de mato, capim” e “tapa buraco”.

A CODHAB além de reduzir o percentual de manifestações não resolvidas, melhorou expressivamente no tempo médio de resposta. O prazo médio de atendimento foi reduzido em 6,9 dias, demonstrando maior eficiência na comunicação e no retorno ao cidadão.

A TCB e a EMATER registraram crescimento expressivo no número de manifestações. No caso da TCB, a variação está associada à incorporação da gestão do transporte escolar, atribuição que, até 2024, era de responsabilidade da Educação. Já na EMATER, o aumento decorreu principalmente da ampliação do número de elogios registrados, que passaram de 21 para 64 manifestações.

Sociedade de Economia Mista		Quantidade de manifestações recebidas		Manifestações não resolvidas		Prazo de resposta (em dias)	
Entidades		2025	2026	2025	2026	2025	2026
CAESB		1.652	1.669	9,4%	15,8%	8,0	12,5
CEB		3.726	1.126	33,8%	24,8%	6,9	4,0
BRB		527	578	17,5%	17,8%	11,8	10,5
CEASA		16	20	0,0%	5,0%	18,1	19,6
TOTAL		5.921	3.393				

A expressiva diminuição de 42,7% do total de manifestações é explicada quase integralmente pelo comportamento da CEB, cujo volume reduziu em 69,7% em relação ao primeiro trimestre do ano anterior.

Além da redução da demanda, a CEB reduziu seu tempo médio de resposta para 4 dias e diminuiu em 9 pontos percentuais as manifestações classificadas como não resolvidas.

A CAESB, por sua vez, registrou piora em seus indicadores de desempenho, com aumento de 4,5 dias no tempo médio de resposta e acréscimo de 6,4 pontos percentuais no percentual de manifestações não resolvidas.

Já o BRB e a CEASA mantiveram desempenho estável ao longo do período analisado, sem variações significativas nos principais indicadores de atendimento e resolutividade.

O indicador Manifestações Não Resolvidas expressa a percepção do cidadão registrada na pesquisa de satisfação, estando sujeito a alterações após o envio de respostas complementares.

Órgãos da Segurança Pública	Quantidade de manifestações recebidas		Manifestações não resolvidas		Prazo de resposta (em dias)	
	2025	2026	2025	2026	2025	2026
Órgãos especializados						
PMDF	1.531	1.569	9,7%	9,0%	3,6	4,9
PCDF	1.065	1.237	8,4%	9,2%	2,4	3,5
CBMDF	992	803	5,9%	7,1%	7,3	8,4
Total	3.588	3.609				

Fonte: painel.ouv.df.gov.br

Os órgãos da Segurança Pública receberam 3.609 manifestações no primeiro trimestre de 2026, volume semelhante ao registrado no mesmo período de 2025. A PMDF e a PCDF apresentaram crescimento na demanda, enquanto o CBMDF registrou redução no número de manifestações.

A PMDF destacou-se pela melhoria na percepção de resolutividade, reduzindo o percentual de manifestações não resolvidas de 9,7% para 9,0%. Embora a PCDF e o CBMDF tenham apresentado aumento nesse indicador, os percentuais permaneceram abaixo de 10%, demonstrando desempenho consistente.

Observou-se aumento no tempo médio de resposta em todos os órgãos, porém os prazos permaneceram inferiores a 9 dias, evidenciando elevada capacidade de atendimento. Recomenda-se manter o monitoramento dos indicadores de resolutividade e tempo de resposta, com compartilhamento das boas práticas adotadas pela PMDF e adoção de ações voltadas ao aprimoramento contínuo da qualidade das respostas e da experiência do cidadão.

O indicador Manifestações Não Resolvidas expressa a percepção do cidadão registrada na pesquisa de satisfação, estando sujeito a alterações após o envio de respostas complementares.

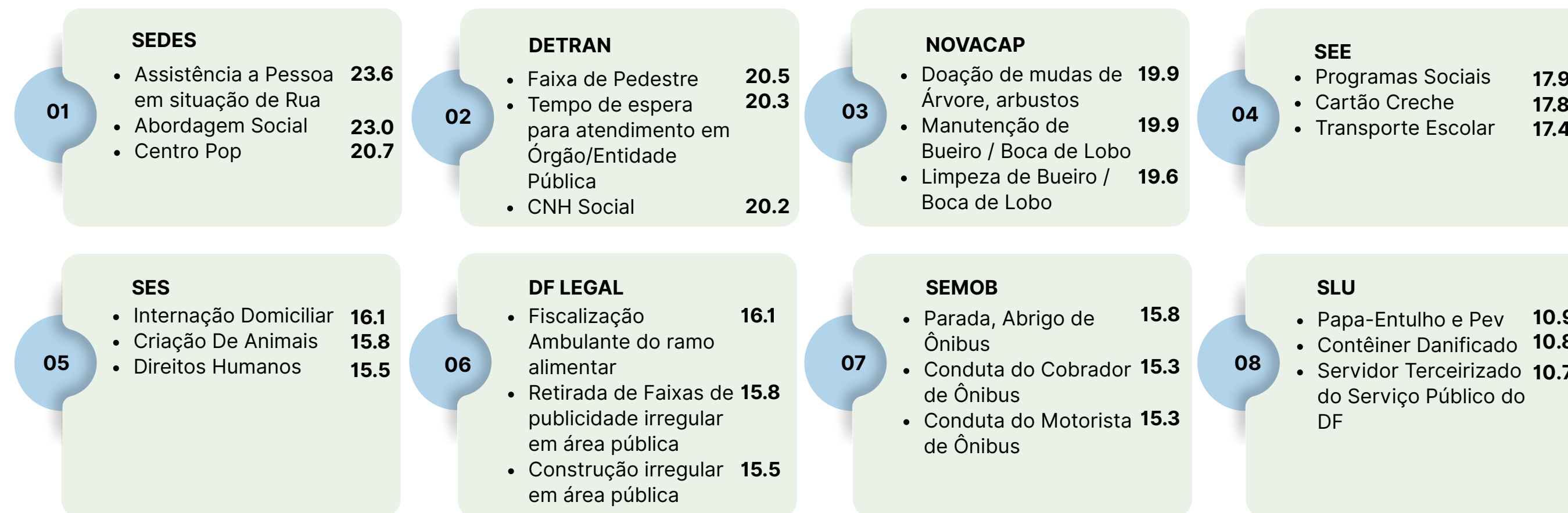
Fundações Públicas		Quantidade de manifestações recebidas		Manifestações não resolvidas		Tempo de resposta (em dias)	
Entidades		2025	2026	2025	2026	2025	2026
FUNAP		338	239	0,3%	1,3%	7,3	5,7
Jardim Zoológico		289	211	0,0%	0,5%	5,3	5,1
Hemocentro		121	138	4,1%	8,0%	5,3	7,4
UnDF		31	89	3,2%	9,0%	14,8	12,2
FEPECS		49	55	14,3%	9,1%	11,8	12,9
FAP		7	7	0,0%	14,3%	7,4	12,9
Total		835	739				

Fonte: painel.ouv.df.gov.br

Entre as Fundações Públicas, a FUNAP apresentou redução de 29,3% no volume de manifestações, resultado explicado principalmente pela diminuição dos registros relacionados ao assunto “emprego para trabalhador preso”, classificados como pedidos de informação.

Em contrapartida, a Universidade do Distrito Federal - UNDF registrou aumento de 187,1% nas manifestações, impulsionado sobretudo pelo crescimento das reclamações, que passaram de 16 para 61 registros.

A FUNAP e o Jardim Zoológico apresentaram as menores taxas de manifestações não resolvidas. Por outro lado, a FAP registrou a maior variação negativa no tempo médio de resposta, que aumentou de 7,4 para 12,9 dias, acréscimo de 5,5 dias.



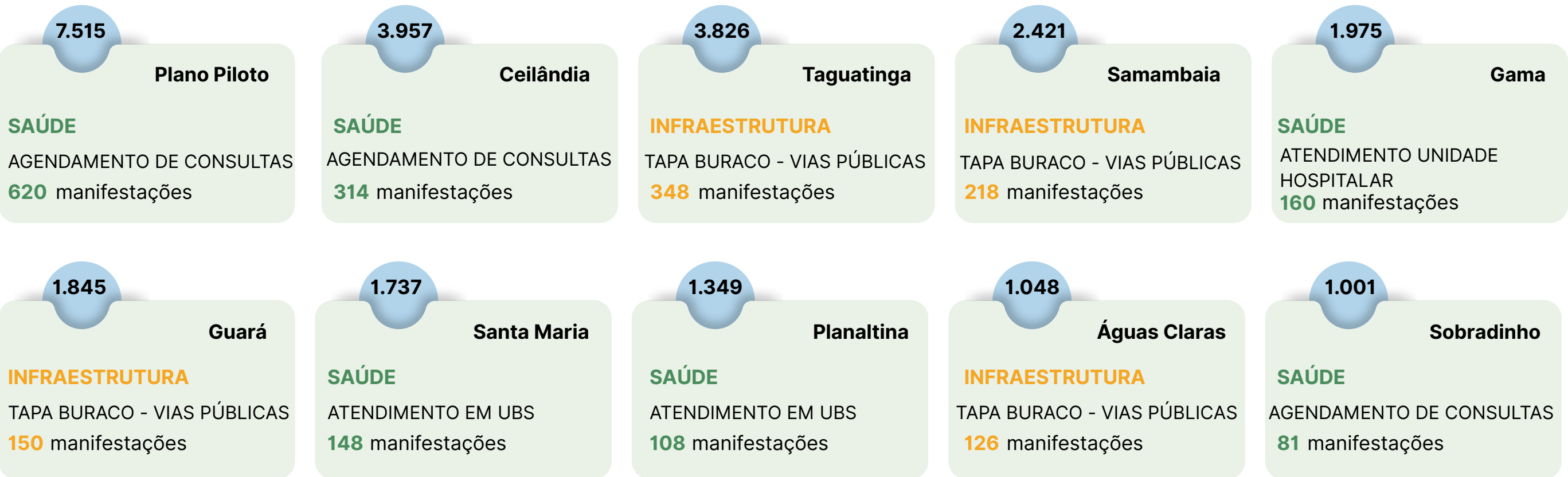
Entre os assuntos que demandam maior tempo para resposta, destacam-se aqueles relacionados à SEDES, que envolvem análises e ações que requerem maior articulação institucional e trabalho de orientação e convencimento social, especialmente diante da complexidade e da vulnerabilidade das situações apresentadas.

Na sequência, DETRAN e NOVACAP apresentam respostas próximas ao limite do prazo legal, indicando oportunidade de aprimoramento da celeridade, mantendo, contudo, o atendimento dentro dos parâmetros estabelecidos.

ASSUNTO	Qt.	%	Tipologia					
			Reclamação	Solicitação	Elogio	Sugestão	Informação	Denúncia
Cartão Uniforme Escolar	6.108	6,57%	3.240	2.661	2	2	203	-
Servidor Público	2.305	2,48%	581	39	1.409	2	5	269
Agendamento de Consulta	2.301	2,47%	2.058	233	3	-	6	1
Conduta do Motorista de Ônibus	2.244	2,41%	2.146	2	89	-	1	6
Invasão de Área Pública	2.200	2,37%	2.166	29	-	-	3	2

Fonte: painel.ouv.df.gov.br

Os assuntos mais demandados refletem, em grande medida, situações diretamente relacionadas à prestação de serviços públicos. O Cartão Uniforme Escolar concentrou 6,57% das manifestações, resultado associado à implantação do benefício e à sazonalidade do início do ano letivo. Em perspectiva positiva, Servidor Público destacou-se pela predominância de elogios, que representaram 61,1% dos registros do assunto, evidenciando o reconhecimento do cidadão e reforçando a Ouvidoria como instrumento de valorização dos servidores e identificação de boas práticas. Agendamento de Consulta, Conduta do Motorista de Ônibus e Invasão de Área Pública também figuraram entre os assuntos mais demandados, sinalizando áreas relevantes para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.



A distribuição territorial das manifestações evidencia diferentes padrões de demanda entre as Regiões Administrativas. O Plano Piloto concentrou o maior volume, com 7.515 manifestações, resultado associado à sua centralidade administrativa, à concentração de serviços públicos e de unidades de referência, além da intensa circulação de pessoas de outras regiões.

Ceilândia (3.957), Taguatinga (3.826) e Samambaia (2.421) também apresentaram volumes expressivos, reforçando a relevância dessas regiões na demanda por serviços públicos.

A análise dos principais assuntos evidencia dois eixos predominantes: Saúde e Infraestrutura. Na Saúde, destacam-se demandas relacionadas ao agendamento de consultas e ao atendimento em unidades de saúde. Em Infraestrutura, as manifestações sobre tapa-buracos e vias públicas aparecem com destaque em diferentes regiões, indicando a relevância da conservação da malha viária para a população.

Os dados demonstram que as demandas de Ouvidoria refletem as necessidades específicas de cada território, permitindo identificar regiões e serviços que concentram maior impacto sobre o cidadão. Essa leitura territorial fortalece o uso da Ouvidoria como instrumento de inteligência para a gestão pública, definição de prioridades e aprimoramento dos serviços.

	Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	Recomendação	Satisfação com o Atendimento	Satisfação com o Sistema	Resposta	Resolutividade (percepção do cidadão)
2025	73% 13.746 pesquisas avaliadas	70% 4.684 pesquisas avaliadas	66% 4.378 pesquisas avaliadas	78% 4.684 pesquisas avaliadas	74% 4.684 pesquisas avaliadas	39% 17.949 pesquisas avaliadas
2026	66% 11.371 pesquisas avaliadas	65% 3.872 pesquisas avaliadas	60% 3.627 pesquisas avaliadas	70% 3.872 pesquisas avaliadas	68% 3.872 pesquisas avaliadas	34% 17.021 pesquisas avaliadas

Fonte: painel.ouv.df.gov.br

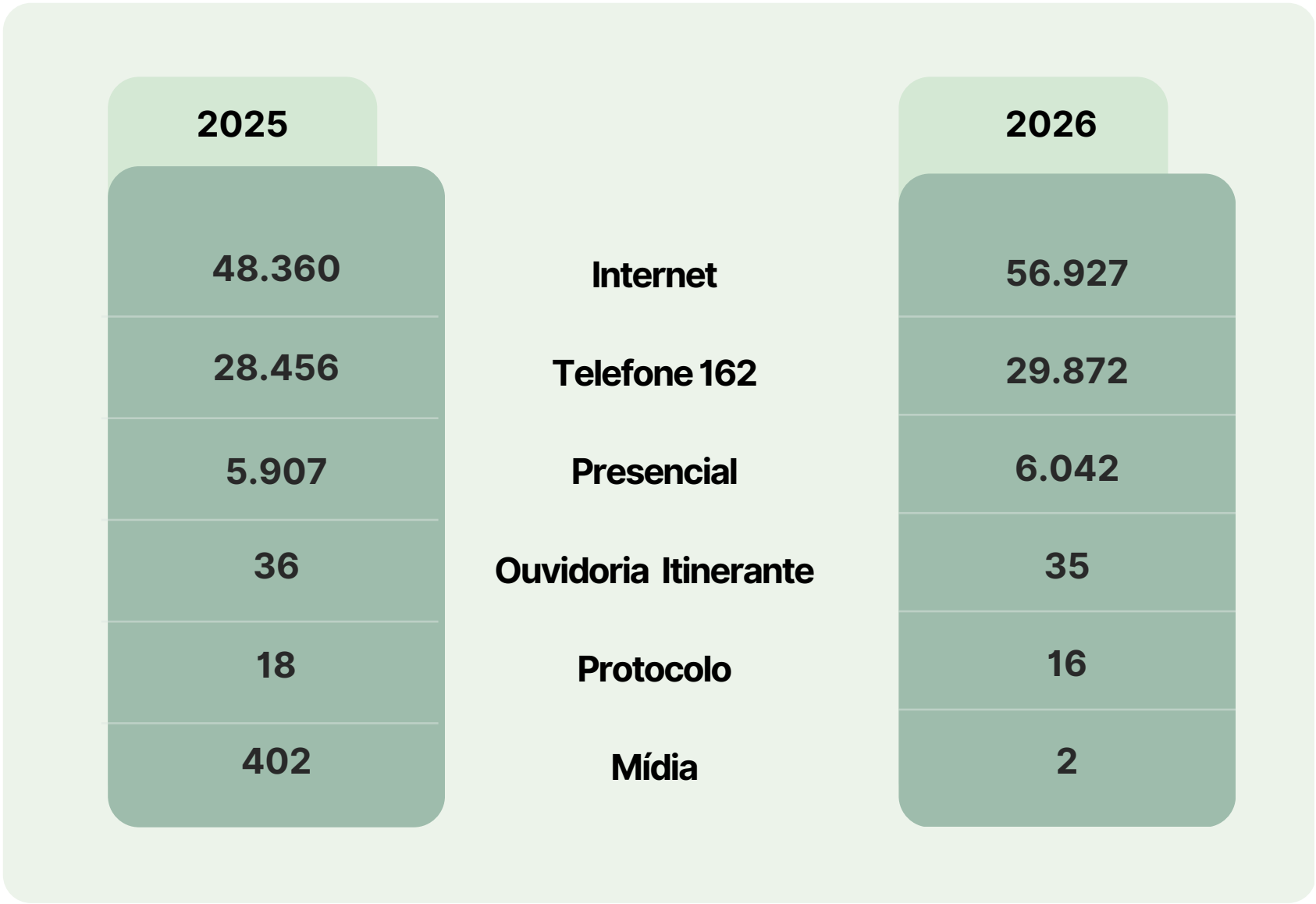
Ao comparar o 1º trimestre de 2025 com o de 2026, nota-se uma redução em todos os percentuais de satisfação. No entanto, essa variação está diretamente associada à expressiva redução no volume de cidadãos que responderam à pesquisa de satisfação, e não a um declínio na qualidade da prestação dos serviços.

Indicadores como Satisfação com o Sistema, Resposta e Recomendação perderam exatamente 812 avaliadores cada (-17,34%), o que explica a oscilação negativa de 5 a 8 pontos percentuais.No indicador de Satisfação com o Serviço, 2.375 cidadãos a menos responderam à pesquisa em 2026.

Para neutralizar a distorção amostral e assegurar que as métricas reflitam a real experiência do usuário, é fundamental ampliar o alcance da pesquisa. As ouvidorias devem adotar o contato pós-atendimento (via notificação ativa, mensagem instantânea ou e-mail direcionado) imediatamente após o fechamento da manifestação.

Vale ressaltar ainda que percepção de resolutividade é um indicador de natureza dinâmica, uma vez que o cidadão pode avaliar sua manifestação por meio da pesquisa de satisfação mesmo após o encerramento do atendimento e independentemente do período em que a demanda foi registrada. Dessa forma, o resultado apresentado corresponde às avaliações realizadas até a data de extração dos dados, podendo sofrer alterações posteriormente.

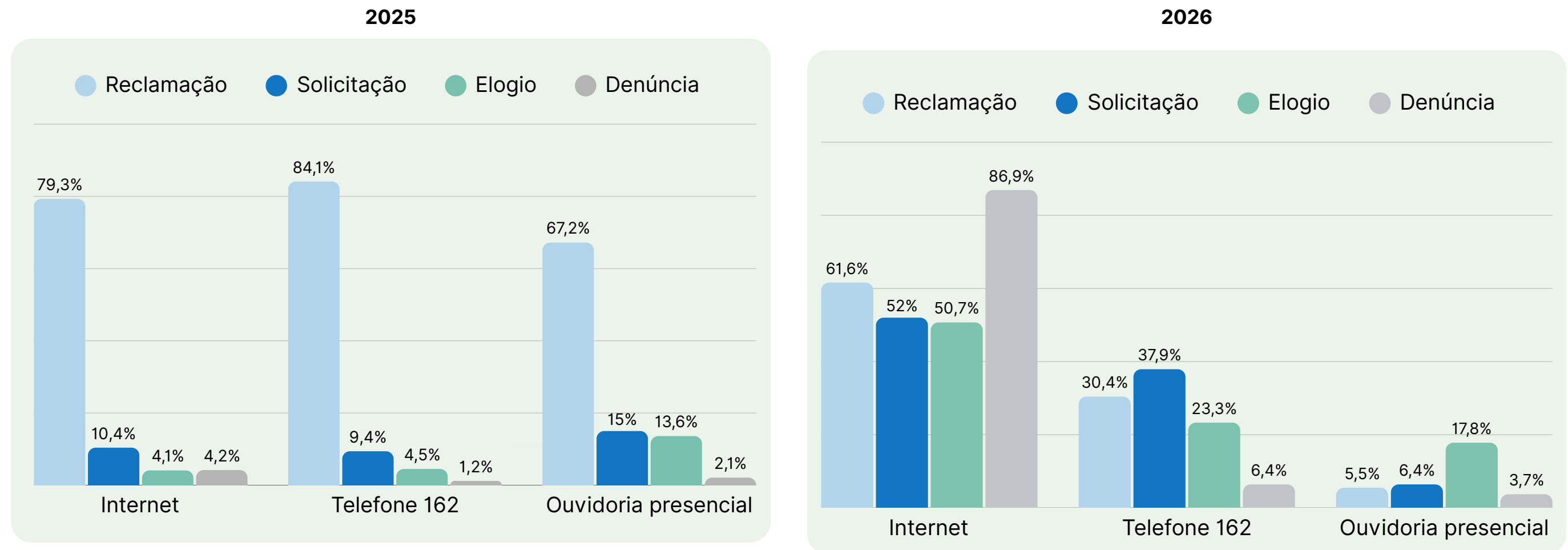
O índice de resolutividade é dinâmico e varia conforme o registro de novas avaliações dos cidadãos após as respostas definitivas ou complementares.



Fonte: painel.ouv.df.gov.br

A Internet manteve-se como o principal canal de registro de manifestações em 2026, com 56.927 registros, crescimento de 17,7% em relação a 2025, consolidando a tendência de expansão dos meios digitais de atendimento.

O telefone 162 permaneceu como a segunda principal porta de entrada, com 29.872 manifestações (32,1% do total), demonstrando que, mesmo com o avanço da digitalização, os canais assistidos continuam essenciais para garantir acessibilidade e inclusão aos cidadãos com diferentes condições de acesso aos serviços digitais.



Fonte: painel.ouv.df.gov.br

A comparação entre o primeiro trimestre de 2025 e o de 2026 revela uma mudança significativa no comportamento do cidadão e no direcionamento das manifestações:

- Em 2025 (Predomínio de Reclamações em Todos os Canais): A reclamação era o tipo predominante em todas as vias de acesso, representando 79,3% das manifestações na Internet, 84,1% no Telefone 162 e 67,2% na Ouvidoria Presencial.
- Em 2026 (Consolidação da Internet como Canal Preferencial Multi-Tipologia): O canal web passou a concentrar a maioria absoluta dos registros em todas as categorias de atendimento da rede.

A Internet, em 2026, destaca-se como principal canal utilizado para denúncias de irregularidades e ilícitos, possivelmente em razão da percepção de maior segurança, sigilo e preservação da identidade do manifestante, além da facilidade para o envio de evidências, como fotos e documentos.

Por outro lado, a participação proporcional da Ouvidoria Presencial no recebimento de elogios evidencia a importância do acolhimento e da interação humana na experiência do cidadão, favorecendo o reconhecimento de serviços e servidores a partir do contato direto e da relação de confiança estabelecida.

A central telefônica mantém papel essencial no atendimento direto ao cidadão, respondendo por 37,9% das solicitações de serviço e 30,4% das reclamações.

	Eixo Temático	Total Manifestações 1º Trimestre	Total Manifestações Pico	Semana Pico
COLABORADORES E VOLUNTÁRIOS	ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO	289	124	02 FEV - 08 FEV
SERVIÇO DE TRANSPORTE INDIVIDUAL PRIVADO POR APLICATIVOS - STIP	TRÂNSITO	235	95	23 FEV - 01 MAR
VISITAÇÃO NO JARDIM ZOOLOGICO	CULTURA E LAZER	67	36	30 MAR - 05 ABR
USO DOS BANHEIROS E FRALDÁRIOS DO JARDIM ZOOLOGICO	CULTURA E LAZER	31	24	26 JAN - 01 FEV
ASSISTÊNCIA À FAMÍLIA DO PRESIDIÁRIO	ASSISTÊNCIA SOCIAL	52	20	19 JAN -25 JAN
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO GOVERNO DE BRASÍLIA	SEGURANÇA E ORDEM	33	18	02 FEV - 08 FEV
QUANTIDADE DE ANIMAIS NO JARDIM ZOOLOGICO	CULTURA E LAZER	32	17	30 MAR - 05 ABR
CENTROS DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS	ASSISTÊNCIA SOCIAL	24	14	26 JAN - 01 FEV
UNIFORME ESCOLAR	EDUCAÇÃO	32	14	30 MAR - 05 ABR
UNIDADE ESCOLAR CONVENIADA	EDUCAÇÃO	25	12	12 JAN-18 JAN

No período analisado, foram identificados picos atípicos de manifestações concentrados em temas específicos, associados principalmente a eventos pontuais, serviços de alta visibilidade pública e demandas sazonais. Destacam-se os registros relacionados ao Serviço de Transporte Individual Privado por Aplicativos (STIP), com 289 manifestações, e ao tema Colaboradores e Voluntários, com 124 manifestações, que apresentaram maior concentração de registros.

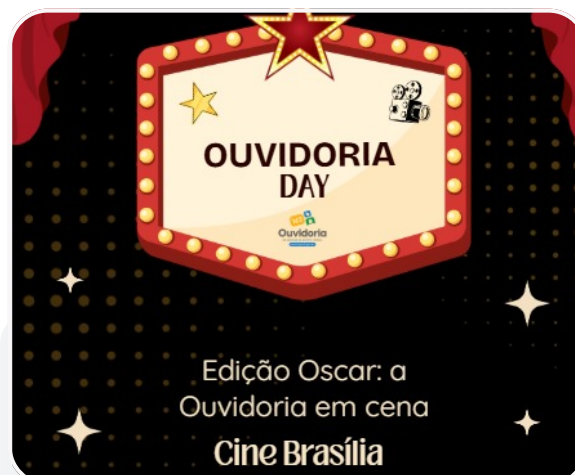
Além das atividades permanentes de coordenação da Rede SIGO, monitoramento dos sistemas de ouvidoria, acompanhamento de indicadores, orientação técnica às unidades de ouvidoria e gestão das manifestações e pedidos de acesso à informação, o primeiro trimestre de 2026 foi marcado por iniciativas voltadas à inovação, ao compartilhamento de boas práticas e à valorização das ouvidorias públicas do Distrito Federal. Entre as principais entregas do período, destacam-se:

1ª Reunião Geral da Rede SIGO

24 DE FEVEREIRO DE 2026

1ª REUNIÃO-GERAL DA REDE SIGO

Realização do primeiro encontro da Rede SIGO em 2026, reunindo ouvidores e equipes para alinhar diretrizes, compartilhar resultados e fortalecer a atuação integrada das ouvidorias do Distrito Federal.



OUVIDORIA DAY - A OUVIDORIA EM CENA

Voltado ao fortalecimento da cultura da inovação, da integração e da valorização dos ouvidores públicos, o Ouvidoria Day de 2026 reuniu as equipes das ouvidorias do Governo do Distrito Federal para compartilhar experiências e valorizar as boas práticas desenvolvidas do âmbito das instituições diariamente. No evento, aconteceu também o 10º Prêmio Melhores Práticas.



HACKATHON DESAFIO PARTICIPA DF

Iniciativa que estimulou o desenvolvimento de soluções inovadoras para ampliar a participação social e aprimorar os serviços prestados por meio da plataforma Participa DF. A premiação também aconteceu durante o Ouvidoria Day, reforçando o compromisso da Ouvidoria-Geral com a inovação, a participação social e a disseminação de boas práticas.



A VOZ DA REDE

Foi lançado o novo canal de comunicação da Rede SIGO - o Informativo A Voz da Rede, destinado ao compartilhamento de notícias, projetos, boas práticas e informações relevantes para fortalecer a integração entre as ouvidorias.



VIII CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

A OGDF foi premiada no VIII Concurso de Boas Práticas da RENOUV, com o Projeto Decisão Ágil: O Poder do infográfico da Ouvidoria nas mãos da gestão, que reconheceu iniciativas inovadoras voltadas ao aprimoramento da comunicação pública e da transparência.



GDF + PERTO DO CIDADÃO

Participação estratégica da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal nas cinco edições realizadas do Programa GDF Mais Perto do Cidadão até março de 2026, ampliando a presença da Ouvidoria nos territórios e fortalecendo o acesso direto da população aos canais de participação social e de escuta cidadã.



GDF NA SUA PORTA

Participação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal no lançamento do Programa GDF Na Sua Porta, realizado na Região Administrativa do Itapoã, de 30 de março a 2 de abril de 2026, iniciativa voltada à ampliação da presença do Governo do Distrito Federal nos territórios e à aproximação direta dos serviços públicos com a população.



BATE PAPO COM A OUVIDORIA

Realização de agenda de alinhamento institucional com a Subcontroladoria de Correição (Sucor), com foco na integração entre as áreas, no alinhamento de fluxos de trabalho e no aprimoramento dos processos internos, fortalecendo a articulação e a atuação coordenada no âmbito da Controladoria-Geral do Distrito Federal.



*Nosso compromisso não termina na
resposta:
ele se consolida na melhoria contínua de
cada serviço entregue à população.*
